MANUAL DE USUARIO SISTEMA GLPI

GLPI, es un sistema que nos permitirá tener un mejor control sobre las incidencias o requerimientos de los usuarios, de tal manera poder receptar todos los requerimientos y poder gestionarlas de una manera ordenada y rápida.

El usuario podrá registrar sus incidencias de varias formas:

A. Creación de incidencias directamente del el sistema GLPI.
B. Creación de incidencias mediante correo electrónico.
C. Creación de incidencias telefónicamente.
D. Creación de incidencias verbalmente.

La creación de la incidencia mediante el literal A y B, lo hace directamente el usuario final.

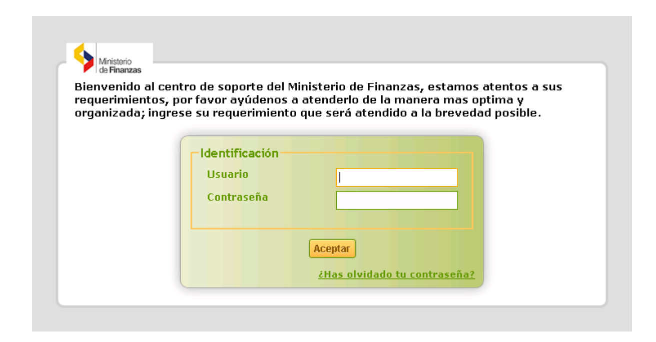
La creación de la incidencia mediante el literal C y D, se la hace a través del personal de soporte.

Le recordamos que es preferible que el usuario ingrese sus propias incidencias, para que quede como respaldo de su solicitud, si es un caso de fuerza mayor y no puede el usuario directamente ingresar sus incidencias, se procederá hacer el ingreso de la incidencia a través del personal de soporte.

A. CREACIÓN DE INCIDENCIAS DIRECTAMENTE DESDE EL SISTEMA GLPI

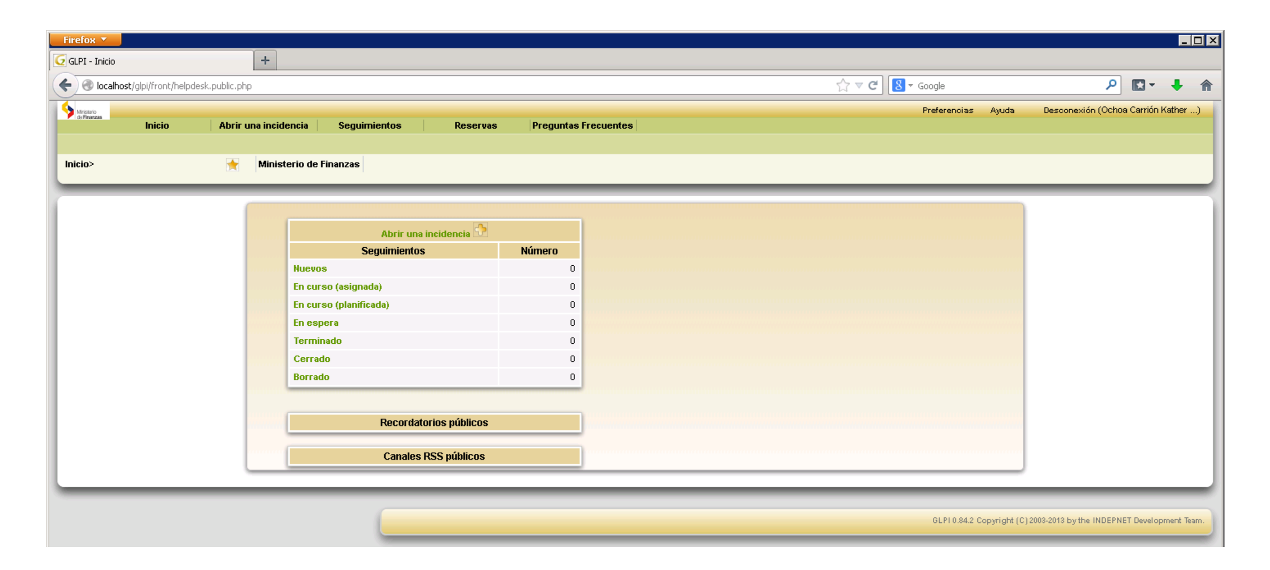
1. Inicio **ingreso al sistema** mediante el explorador Firefox (NO se recomienda Google Chrome), mediante la siguiente dirección:

   http://soporte1700.finanzas.gob.ec/



El usuario debe ingresar su usuario de equipo y clave actual para ingresar al sistema.

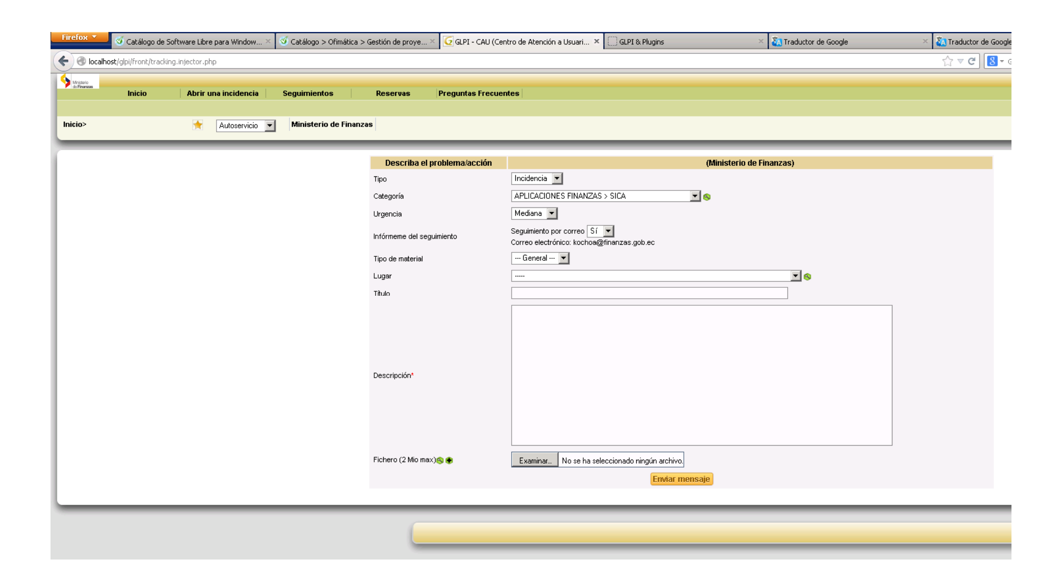
Se mostrará una pantalla como la siguiente:



Donde podrá visualizar un resumen de las incidencias realizadas

2. Abrir una incidencia

Presionando en la opción abrir una incidencia se podrá crear un requerimiento o solicitud.



Los datos que se debe proporcionar al sistema son:

Tipo: se debe especificar si es una incidencia (problema, fallo en los servicios, equipo, etc.) o una solicitud (requerimiento, creación de usuarios, generación de reportes, etc.)

Categoría: Se debe especificar la categoría en que se encuentra su incidencia, por ejemplo si es un problema en el equipo, escogeremos equipo informático, etc.)

Urgencia: el sistema nos da la oportunidad de especificar nuestra urgencia, si es una incidencia de muy alta, alta, mediana, baja y muy baja; solo para los casos que nuestra incidencia debe atenderse muy rápidamente se escogerá los niveles altos, caso contrario se ubicaría un nivel medio; tomando en cuenta que no es menos importante su incidencia, ya que todas las incidencias son importantes y se gestiona según van ingresando en el sistema.

Infórmeme del seguimiento: en esta opción se debe especificar si o no, se requiere recibir notificaciones de nuestra incidencia. En general recibirá 4 tipo de notificaciones de nuestra incidencia:

- Apertura de incidencia.
- Modificación o actualización de la incidencia (asignación de técnico, clasificación o reclasificación de las categorías, etc.) cualquier cambio que tenga la incidencia le será notificado.
- Clausura de incidencia.
- Encuesta de satisfacción.

Tipo de material: si su incidencia tiene que ver con algún equipo que ha pedido en reserva y está en su poder, puede escoger el tipo de material, caso contrario, no se escoge nada.

Lugar: esta ítem indica el lugar o departamento en que se encuentre, se ha pre configurado y se le asignado un lugar según como se encuentra configurado en el directorio activo.

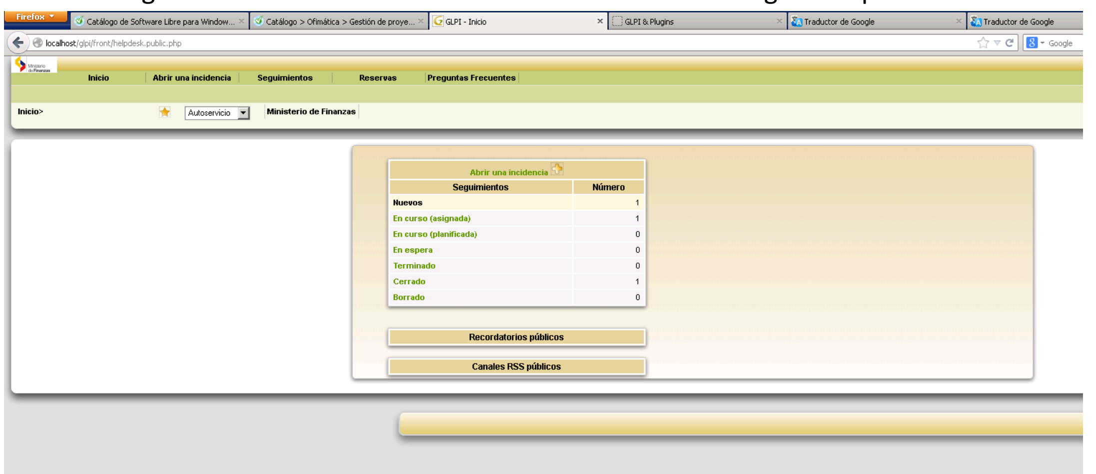
Título: Aquí debemos especificar una idea general sobre su incidencia.

Descripción: aquí se realiza una descripción mas explicita sobre su requerimiento

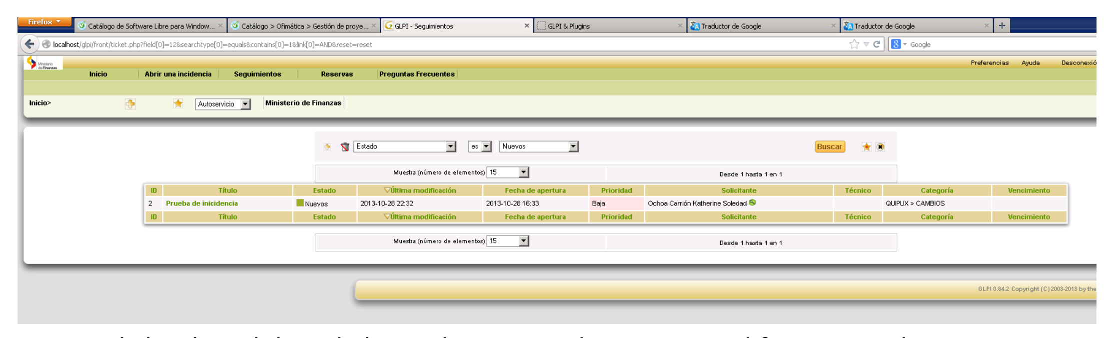
Fichero: si se requiere adjuntar un archivo aquí lo podrá adjuntar; ponemos examinar y escogemos el archivo deseado.

3. **Actualización de requerimiento:**

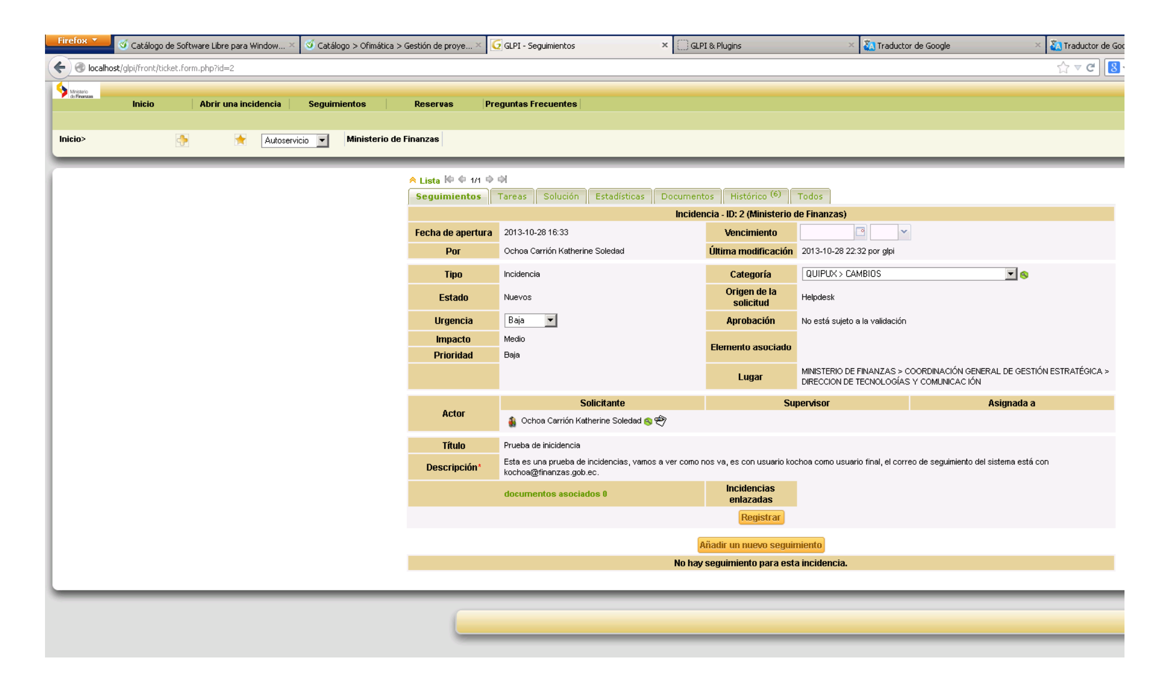
Al inicio luego de autentificarnos en el sistema nos muestra la siguiente pantalla



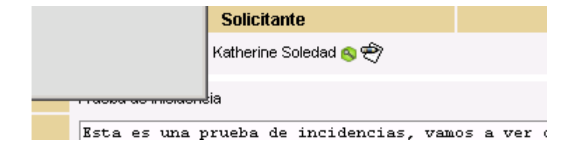
Damos click sobre los grupos de seguimientos que deseamos verificar o modificar, en este caso escogeremos Nuevos.



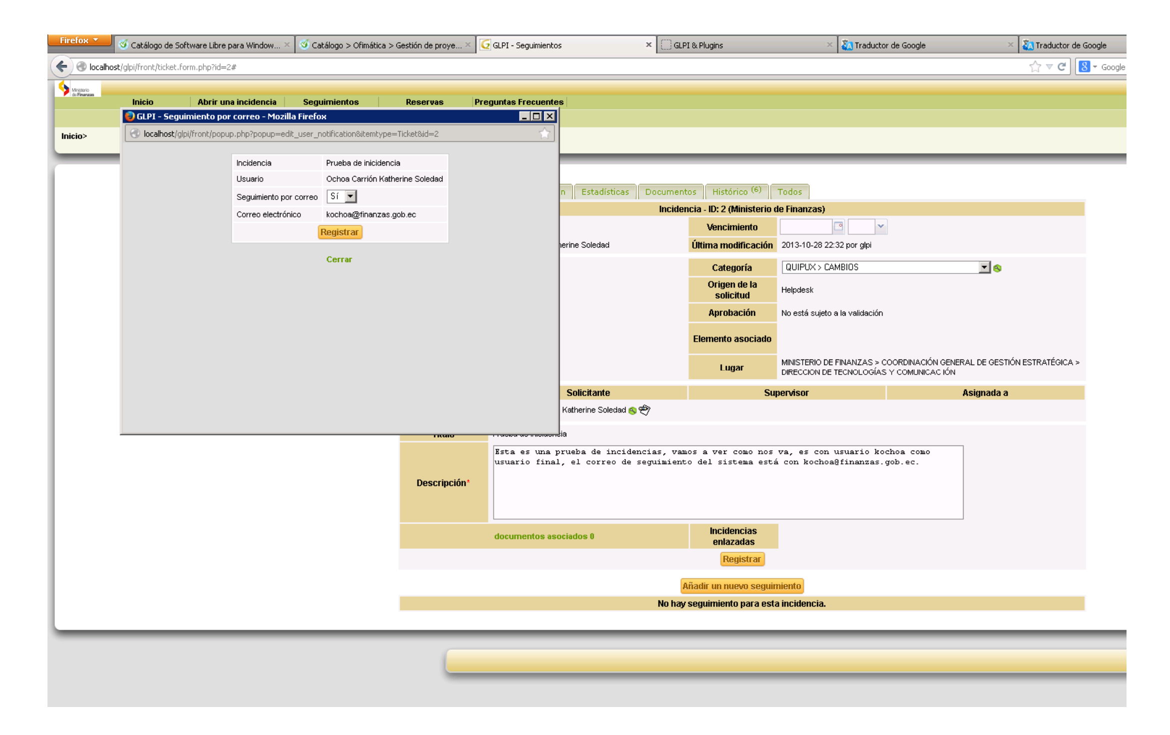
Damos click sobre el dato de la incidencia que deseamos modificar o visualizar.



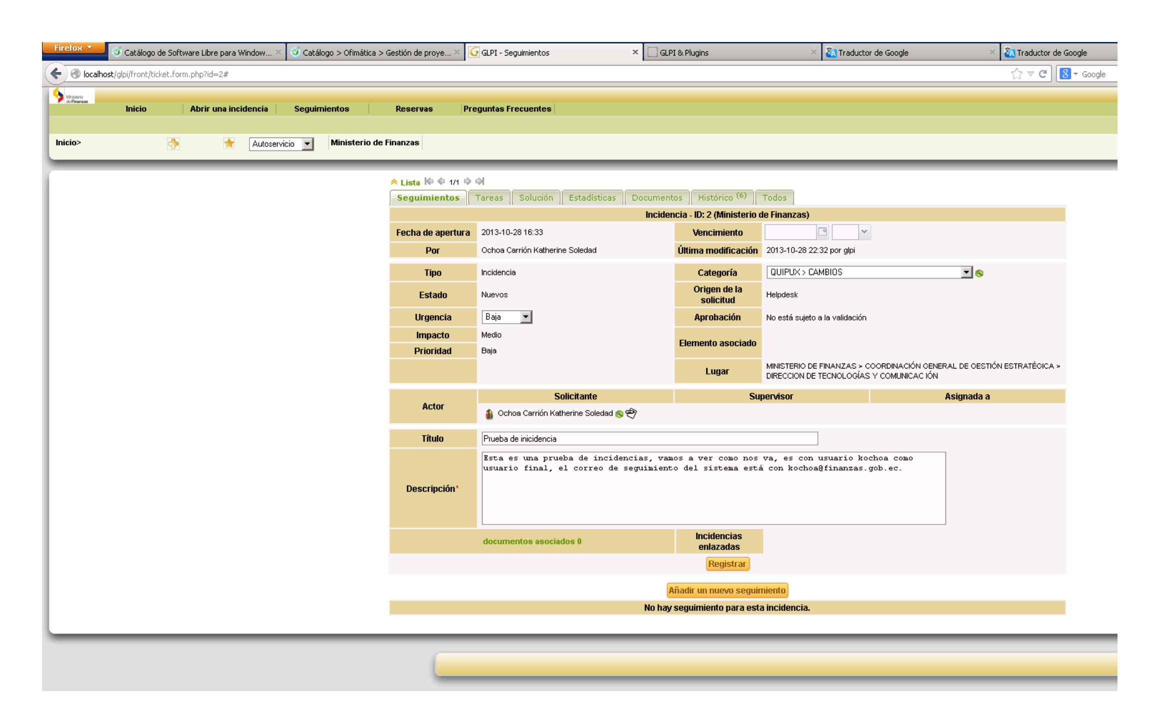
Podemos modificar la urgencia de la incidencia, si deseamos modificar el recibir o no las notificaciones de la incidencia por correo, para esto damos Click en



Y nos aparecerá la siguiente ventana, ahí modificamos Si o No, según sea el caso.

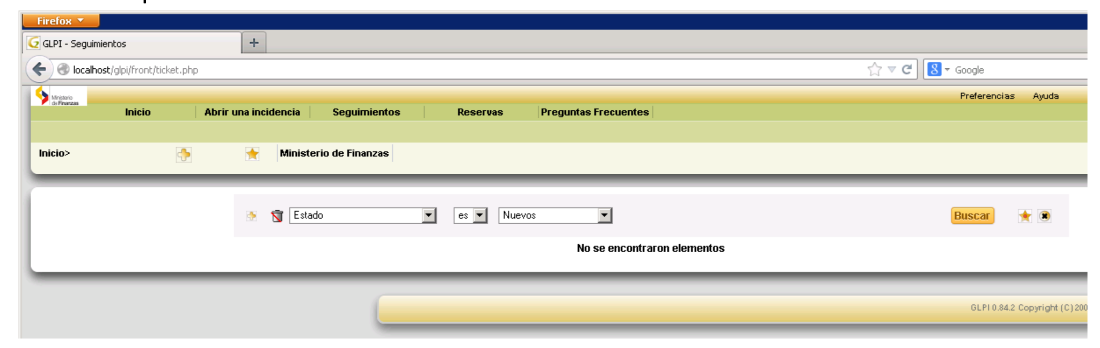


También podemos modificar el título, la descripción y la categoría del requerimiento o incidente.



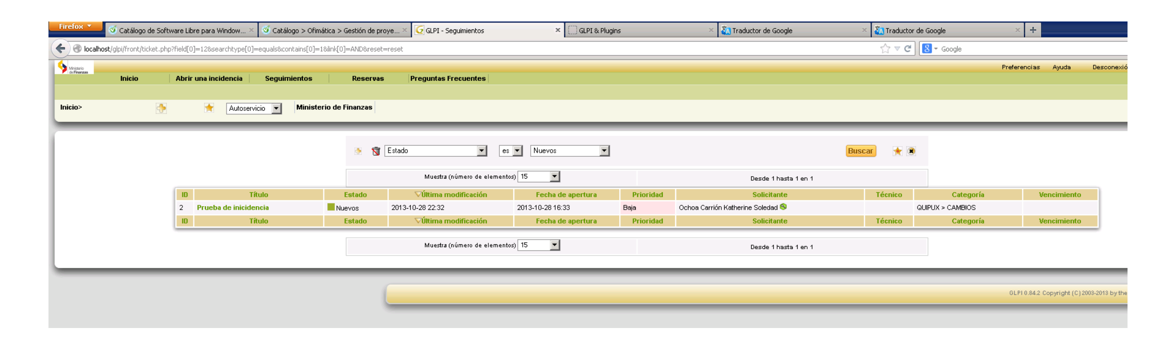
4. Seguimientos

El usuario podrá visualizar a detalle el estado de su incidencia.



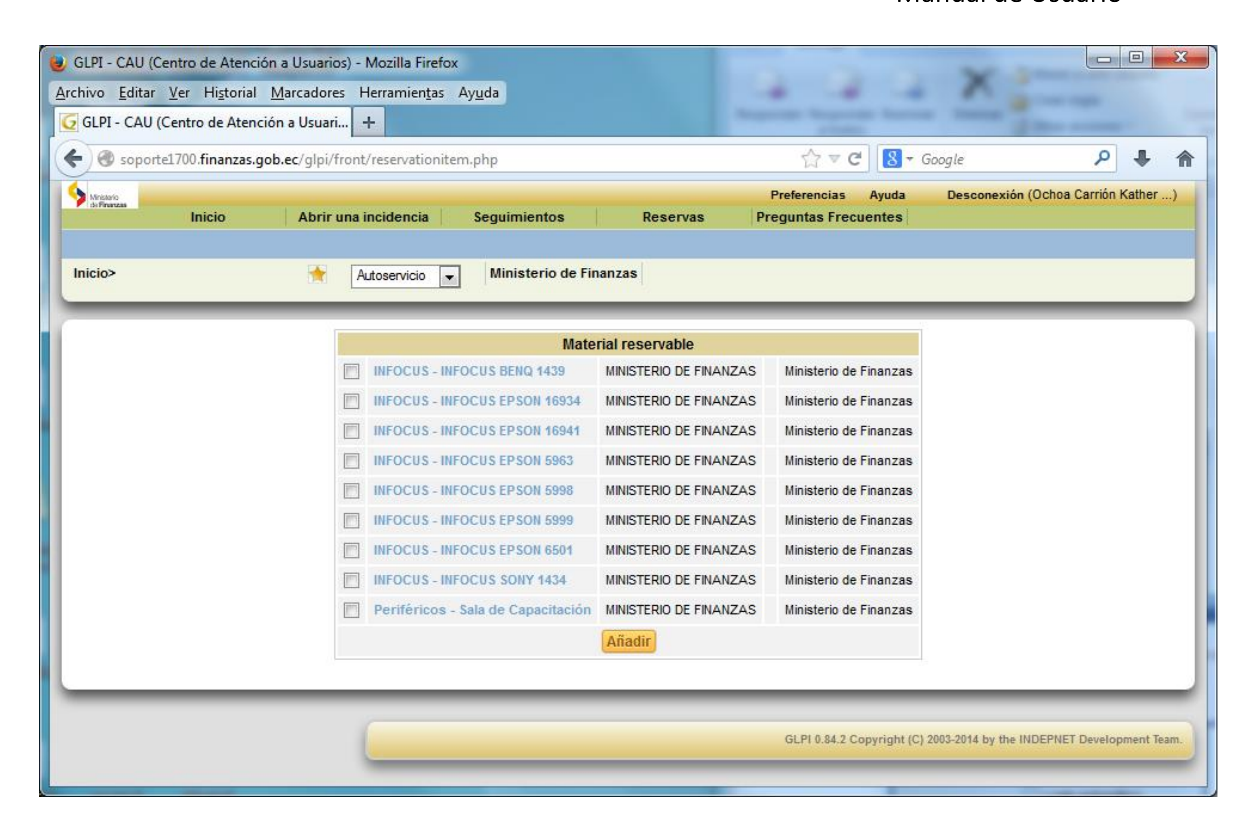
De igual manera Ud. recibirá un correo del estado de su incidencia, según se vaya procesando.

Para esto ingresamos a **Seguimientos** y nos aparecerá el listado de incidencias con toda la información incluido el estado de la misma.



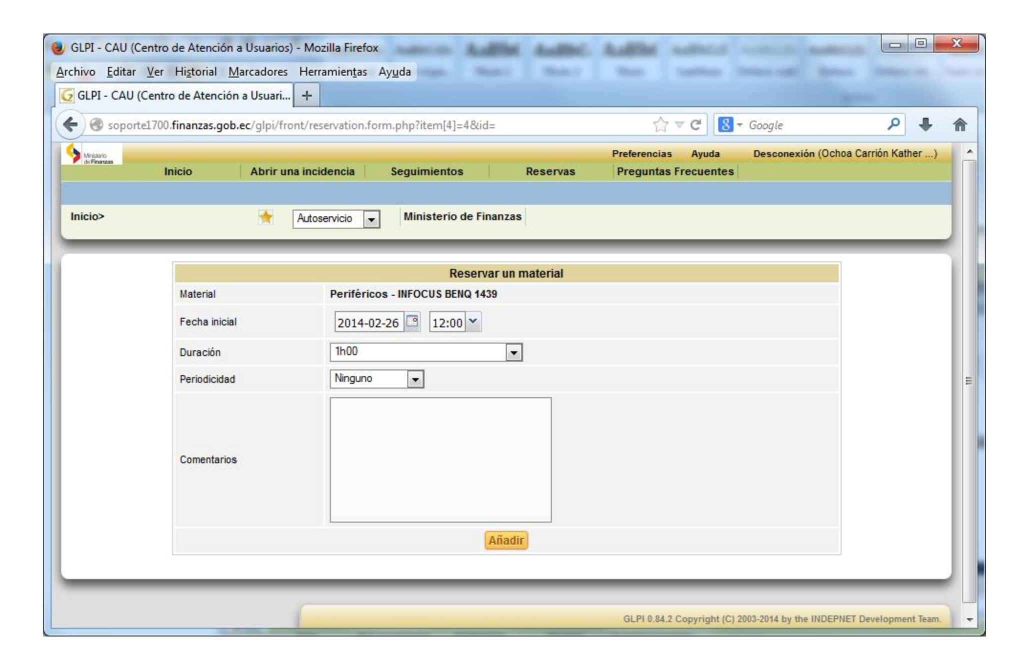
5. Reservas

El usuario podrá reservar algún equipo que desee utilizar y podrá ver si está o no disponible un equipo.



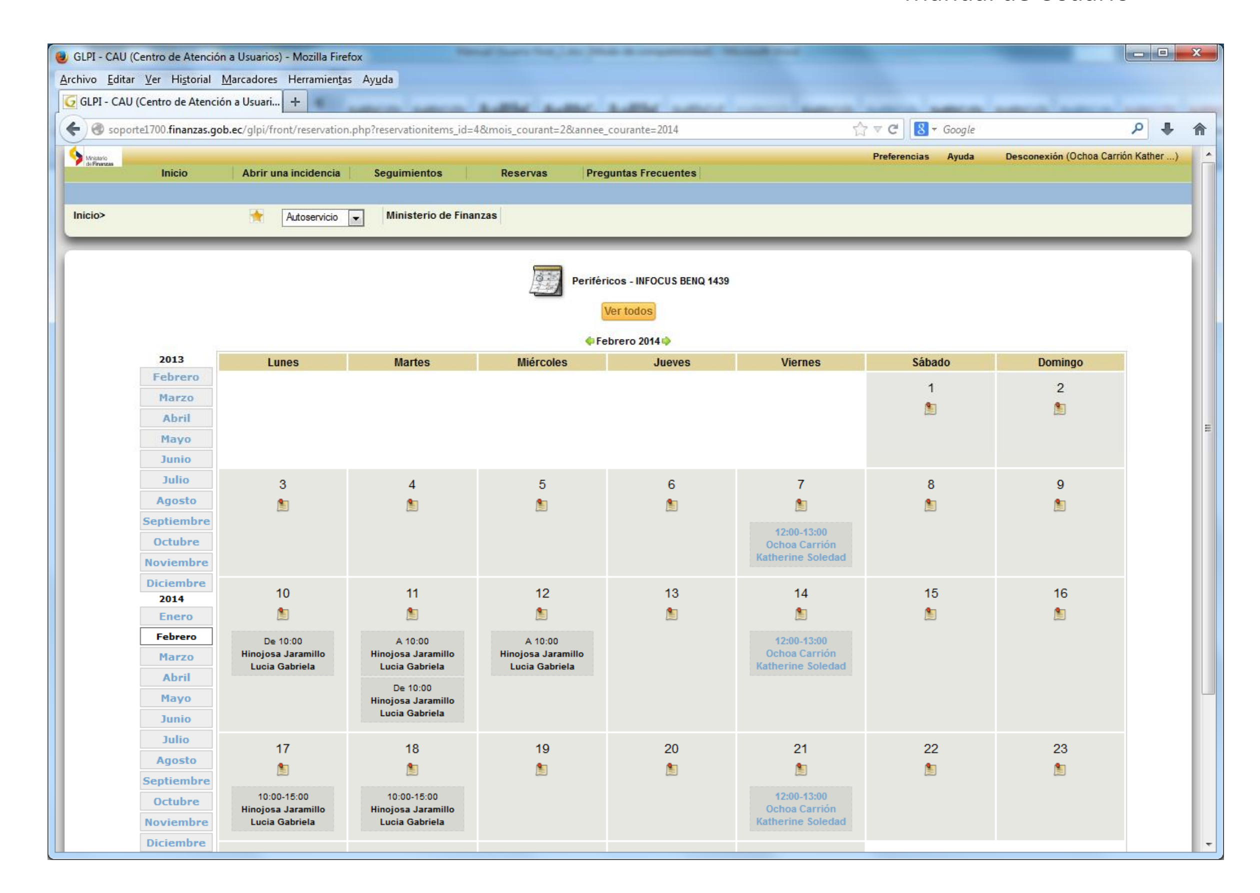
Se selecciona el equipo que se desea reservar chequeando el equipo en ☑ seguido de esto presionamos Añadir.

Nos presentará una pantalla donde especificaremos el día, hora, tiempo, comentarios y la periodicidad (ninguno, diariamente, semanalmente, mensualmente), si solo necesitamos para un día y tiempo especifico, escogeremos ninguno; con respecto a nuestra reserva.



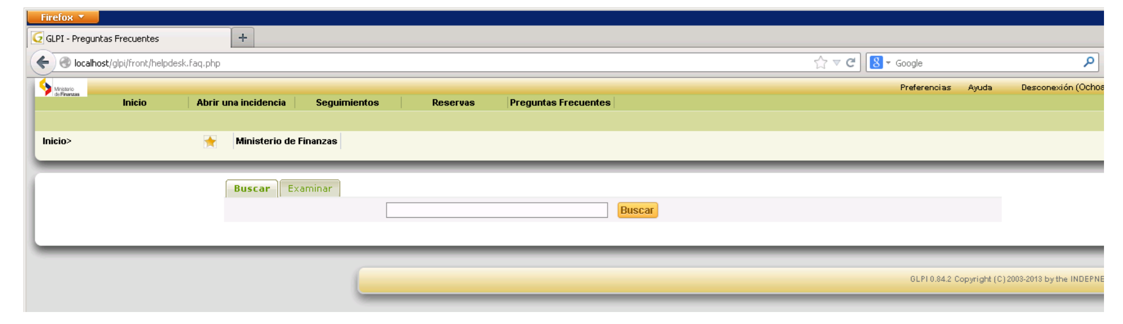
Finalmente presionamos Añadir para hacer efectiva nuestra solicitud de reserva.

Luego aparecerá un calendario indicando todas las reservas que tengan que ver con el equipo seleccionado incluido la que Ud. solicito; si fuera el caso que en el día y hora que Ud. solicitó ya está reservado por otra persona, el sistema le indicará que no puede realizar la reserva con los datos especificados; de esta manera el calendario nos sirve para saber cuando está disponible el equipo.



6. Preguntas frecuentes

Este es un repositorio de temas frecuentes que suelen suceder en el día día, de tal manera que tal vez la duda o requerimiento que Ud. desea hacer ya esté resuelta en este repositorio, esto se irá alimentando por el departamento de soporte según se vayan presentando los requerimientos.



B. CREACIÓN DE INCIDENCIAS DESDE EL CORREO ELECTRONICO

1. Cuando el usuario necesite un soporte, debe enviar un correo a la dirección oficial de soporte que es soporte1700@finanzas.gob.ec.

El correo debe ser lo más explicito posible, para que se pueda dar una ayuda eficaz y lo más pronto posible, es decir, por ejemplo, se debe especificar:

Asunto: una idea resumida que abarque o caracterice la necesidad principal, por ejemplo si no se puede imprimir desde su equipo, el asunto debería indicar algo así: ERROR AL IMPRIMIR.

Mensaje:

Área en la que trabaja: Dirección de Tecnologías.

Piso: 1er piso, oficina 114.

Extensión: 1196

Detalle de requerimiento: Estimados, por favor su ayuda con mi equipo, no puedo imprimir desde el día de hoy; la impresora se encuentra ubicada en el primer piso se llama hp_cti.

2. Cuando envíe su correo recibirá un correo de confirmación que se recepto su requerimiento, con un link que le llevará al sistema GLPI (Sistema de mesa de ayuda), que le permitirá verificar el estado de su requerimiento. De igual forma cualquier cambio de su requerimiento o ticket será notificado a su correo.

Si Ud. desea realizar un cambio a un requerimiento ya creado puede ingresar al sistema como se indica en el literal A. y hacer las modificaciones respectivas.

Si su problema es que no puede ingresar a su bandeja de entrada de correo, puede crear su requerimiento ingresando directamente al sistema como se indica en el literal A.

E. Creación de incidencias telefónicamente.

Si su problema es, el no tener equipo, o no tiene red y no puede ingresar al sistema de tickets para notificarlo, debe comunicarse al departamento de soporte mediante la extensión 1700 y su ticket o requerimiento será creado telefónicamente.

F. Creación de incidencias verbalmente.

Actualmente se receptan requerimientos verbalmente, la idea de recibir requerimientos verbalmente se debe ir reduciendo, ya que al recibir estos requerimientos de esta forma provoca que no puedan ser atendidos todos los requerimientos por olvido involuntario, lo que ocasiona malestar en los usuarios. De tal forma se solicita de la mejor manera ingresar sus requerimientos mediante el sistema, para que su solicitud pueda ser atendida.